カスタマーハラスメントに対する基本方針

2026 年 10 月 1 日

株式会社空港専門大店

1. 基本方針

当社は、お客様からいただくご意見、ご要望を真摯に受け止め、商品・サービスの向上に努めております。

一方で、お客様による社会通念上不相当な要求や言動は、従業員の人格や尊厳を傷つけ、就業環境を悪化させるものであり、安全で働きやすい職場環境を維持するためにも看過することはできません。

当社は、従業員の人権および心身の健康を守るため、カスタマーハラスメントに対しては組織として毅然とした対応を行います。

2. カスタマーハラスメントの定義

お客様等からの言動のうち、要求内容の妥当性に照らして、その要求を実現するための手段・態様が社会通念上不相当であり、従業員の就業環境を害するものをカスタマーハラスメントと定義します。

主な例

- 大声、暴言、侮辱、人格否定、威圧的な言動
- 脅迫、恫喝、執拗な苦情や長時間の拘束
- 土下座等の過度な謝罪要求
- SNS やインターネット上での誹謗中傷
- 従業員個人へのプライバシー侵害行為
- 正当な理由のない金品や補償の要求
- 身体的な攻撃やその他の迷惑行為
- その他、従業員の就業環境を著しく害する行為

※上記は例示であり、これらに限られるものではありません。

3. カスタマーハラスメントへの対応

当社は、カスタマーハラスメントに該当すると判断した場合、従業員を守るため、以下の対応を行うことがあります。

- 対応の中断または終了
- 商品・サービスの提供停止
- 店舗等への立ち入り禁止
- 警察や弁護士等の関係機関への相談・通報
- その他必要かつ適切な措置

4. 従業員への支援

当社は、カスタマーハラスメントから従業員を守るため、以下の取り組みを実施します。

- 相談窓口の設置
- 対応マニュアルの整備
- 従業員への教育・研修の実施
- 発生時の迅速な組織対応
- 被害を受けた従業員への精神的・法的支援

5. お客様へのお願い

当社は、これからもお客様との良好な関係を大切にし、より良い商品・サービスの提供に努めてまいります。

お客様におかれましても、本方針にご理解とご協力を賜りますようお願い申し上げます。

株式会社空港専門大店